

Promoviendo  
la cultura  
de la calidad,  
la innovación  
y la excelencia  
en la gestión

*Promoting  
the culture  
of quality,  
innovation  
and excellence  
on management*

**C** **ex** CENTROS  
DE **EXCELENCIA**

# ¿Quiénes son los Centros de Excelencia?



**CeX** CENTROS DE EXCELENCIA

**Ade**  
Inversiones y Servicios

**ACC**  
ASOCIACIÓN CANARIA PARA LA CALIDAD

**ACCIO** Generalitat de Catalunya  
CIDEM | COPCA

**AE**  
CENTRO ANDALUZ PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTION

**que asturiano de calidad**

**Club de Marketing de La Rioja**  
Por la Excelencia Empresarial

**Madrid EXCELENCE**

**navarra**  
FUNDACIÓN para la Calidad

**Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e o Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia**

**fVQ**  
Fundación Valenciana de la Calidad y CENTRALITAT DE VALÈNCIA

**EUSKALIT**  
Bikaintasunerako Euskal Fundazioa  
Fundación Vasca para la Excelencia

**GOBIERNO DE ARAGON**  
Instituto Aragonés de Fomento

**GOVERN de les Illes BALEARS**  
**idi**  
Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears

**SODERCAN**  
societat para el desenvolupament regional de catalunya

## ¿Qué pretenden los Centros de Excelencia?

- Ser un punto de encuentro e intercambio de experiencias.
- Potenciar, de forma conjunta y coordinada el desarrollo de la cultura de la Calidad, la Innovación y la Excelencia en la Gestión en todo tipos de organizaciones.
- Crear una imagen colectiva, con proyección nacional e internacional, en el ámbito de la calidad y de la excelencia

Colaboraciones:



**AENOR**

## Algunas cifras de 2007.....

- Más de **3.000** empresas y entidades relacionadas
- Realización de **255** Eventos y Jornadas Técnicas con **23.600** asistentes
- Organización de **292** Cursos con **6.078** asistentes
- Gestión de **592** candidaturas en Premios y Sistemas de Reconocimiento
- Coordinación de **2.612** profesionales Evaluadores
- Dedicación de **57** personas y **11,12** M € de presupuesto a actividades de promoción.

## Actividades conjuntas

### “Encuentros de Ganadores”

- Bilbao 2001 “Los procesos y la mejora continua”
- Sevilla 2002 “Motivación de las personas y gestión del cambio”
- Palma de Mallorca 2003 “La gestión de la calidad como factor diferenciador de éxito”
- Valencia 2004 “La calidad para el beneficio empresarial”
- Pamplona 2005 “Ganando con la globalización”
- Zaragoza 2006 “Experiencias en excelencia”
- San Sebastián 2007 “La innovación en empresas industriales”



[www.centrosdeexcelencia.com](http://www.centrosdeexcelencia.com)

## Publicaciones Técnicas



“Eliminación de despilfarros”



“Cuestionarios de autoevaluación”



“Estudios sobre la rentabilidad de los modelos de calidad”



“Gestión basada en procesos”



“Sistemas de indicadores”



“La innovación en empresas industriales”

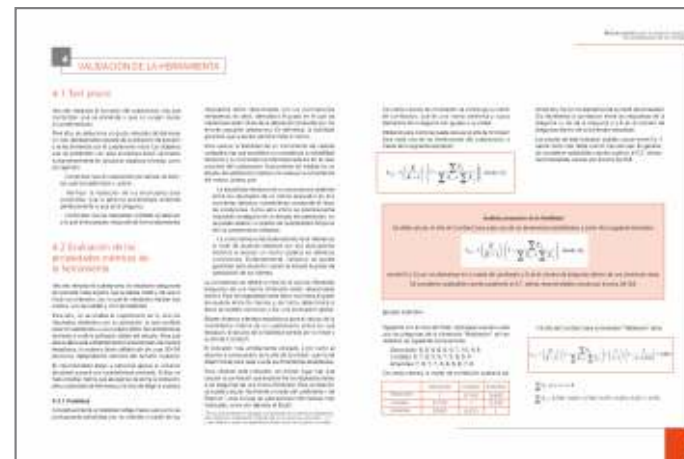


## Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes

- Objeto: Servir de apoyo para conocer el grado de satisfacción alcanzada en los clientes.
- Aspecto “Clave” en el ciclo de mejora
- Contemplado en los Modelos de Gestión Normalizados y Modelos de Excelencia
- Aplicable a todo tipo de organizaciones, aunque especialmente orientado a PYMES

# Primera Parte: Método Práctico

- Contenido sencillo y técnicamente fundamentado
- Etapas: Diseño, Validación, Aplicación de la herramienta y Análisis de los datos
- Dos niveles de profundización
- Orientado a la Mejora



## Segunda Parte: Experiencias de aplicación

- 1 AGENCIA LOCAL DE PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN
- 2 ASOCIACIÓN PAZOS DE GALICIA
- 3 AUTORIDAD PORTUARIA DE GIJÓN
- 4 AYUNTAMIENTO DE GETXO
- 5 BANC SABADELL
- 6 BRÚJULA
- 7 CAJA MADRID
- 8 CENTRO HOGAR SÁNCHEZ
- 9 CONTAZARA (CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A.)
- 10 ESCUELA BONANOVA
- 11 FERRETERÍA MATEO
- 12 SERVICIO NAVARRO DE SALUD - OSASUNBIDEA
- 13 SIEMENS
- 14 TNT
- 15 TOLDOS GÓMEZ



Promoviendo  
la cultura  
de la calidad,  
la innovación  
y la excelencia  
en la gestión

*Promoting  
the culture  
of quality,  
innovation  
and excellence  
on management*

**C** **ex** CENTROS  
DE **EXCELENCIA**



**Madrid**

**EXCELENTE**